

MANUAL DE USUARIO PARA REGISTRO DE RECLAMACIONES A LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS APLICADAS POR EL ICFES EN EL CONCURSO DOCENTES Y DIRECTIVOS POBLACIÓN MAYORITARIA 2012 Y 2013.

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES- y la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC-, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 23 de las Convocatorias, informa que los aspirantes inscritos que tengan alguna reclamación sobre los resultados publicados, podrán enviarla a través del sistema de Atención Electrónica del ICFES en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación de resultados.

A continuación se detalla el procedimiento para radicar reclamaciones en el sistema de Atención Electrónica:

1. Ingresar a www.icfes.gov.co y ubicar el ícono de Atención al Ciudadano que aparece en la parte superior derecha de la página.



2. Dar clic en “Ingrese a nuestros canales Web”



3. Dar clic en el ícono “Atención Electrónica”

Atención web

Lo invitamos a conocer los tres canales WEB a través de los que puede recibir servicios de información del ICFES. Usted podrá elegir el que más se ajuste a su necesidad según las características de cada uno de ellos. Para garantizar un mejor servicio, el acceso a todos nuestros canales WEB requiere registrar su correo electrónico.

Sistema de Preguntas Frecuentes



El sistema de preguntas frecuentes recibe de manera permanente consultas generales y las responde inmediatamente.

[Ingresar](#)

Chat



Contamos con un servicio de CHAT, de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm., para atender consultas puntuales en tiempo real.

[Ingresar](#)

Atención Electrónica



El Sistema de Atención Electrónica le permitirá radicar en cualquier horario peticiones y sugerencias, recibiendo respuesta en cinco días hábiles.

[Ingresar](#)

4. El sistema le mostrará un menú en el cual Usted deberá seleccionar la opción “personas”.

Deseo enviar una solicitud al ICFES

Bienvenido al Módulo de Atención en línea del ICFES.

De una manera ágil usted puede registrar su solicitud o reclamo y hacer seguimiento electrónico a la respuesta.

A continuación si su requerimiento es personal elija el icono de Personas, si su requerimiento es desde la Institución Educativa elija el icono Instituciones, si desea consultar el estado de su requerimiento elija Estado de mi Solicitud.


PERSONAS


INSTITUCIONES


ESTADO DE MI SOLICITUD

5. El sistema le solicitará que ingrese su número de documento de identidad, y le desplegará un formulario el cual debe diligenciar en su totalidad (en caso de que Usted no se encuentre registrado en el Sistema de Atención en Línea del ICFES); en caso contrario, deberá continuar con el paso 5.

6. A continuación deberá dar clic en “Ingresar al sistema”

Atención en Línea

Usuarios conectados : 118

Usuario registrado

Señor usuario:
Gracias por hacer uso de este servicio.
Usted se ha registrado satisfactoriamente. Para radicar una solicitud haga clic en el botón ingresar al sistema.

[Ingresar al sistema >>](#)

7. Para generar una nueva solicitud deberá seleccionar “Nueva solicitud”

Atención en Línea

usuarios conectados : 132

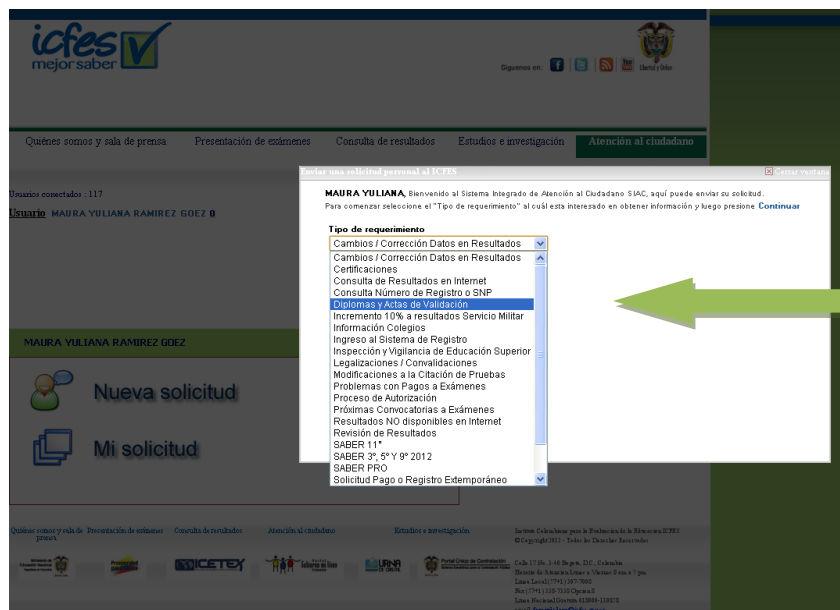
usuario MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ

 Nueva Solicitud  Actualizar datos  Mi solicitud  Salir

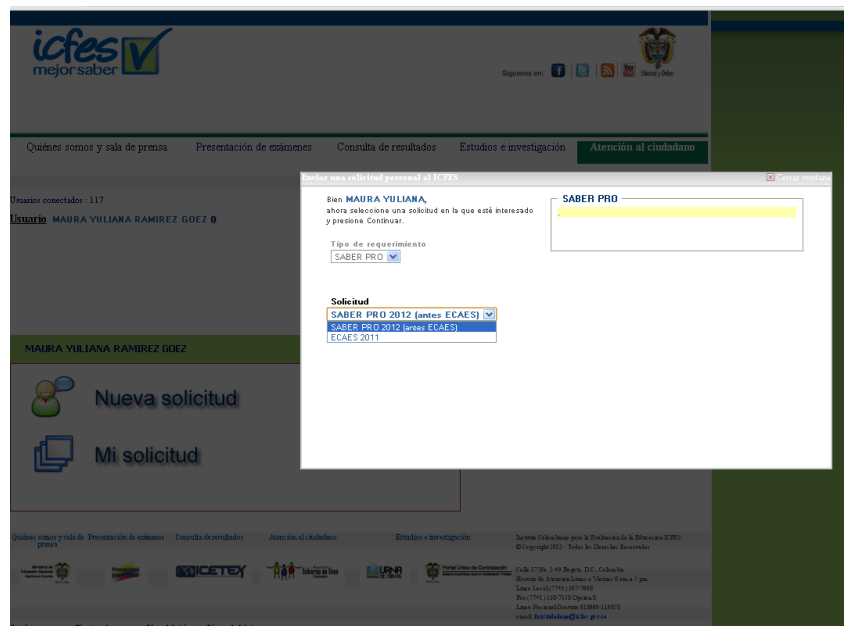
MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ

 Nueva solicitud
 Mi solicitud

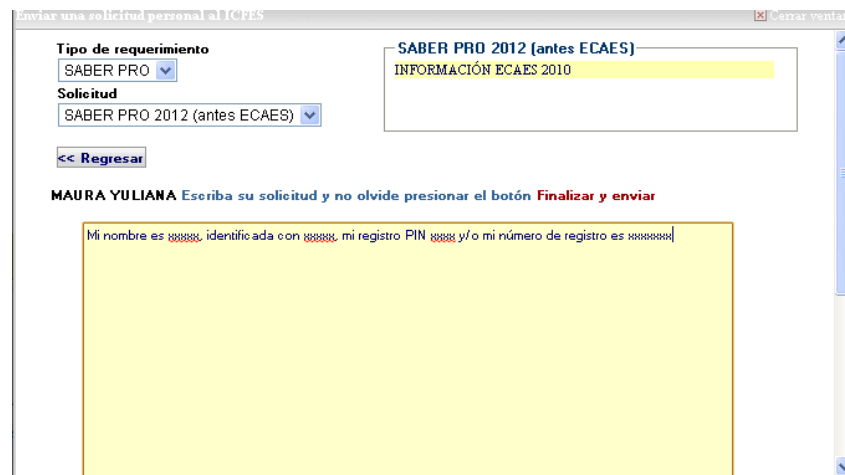
8. El sistema le mostrará una lista desplegable, en la cual Usted debe seleccionar el tipo de requerimiento **CNSC - Concurso Docentes y Directivos Mayoritaria**:



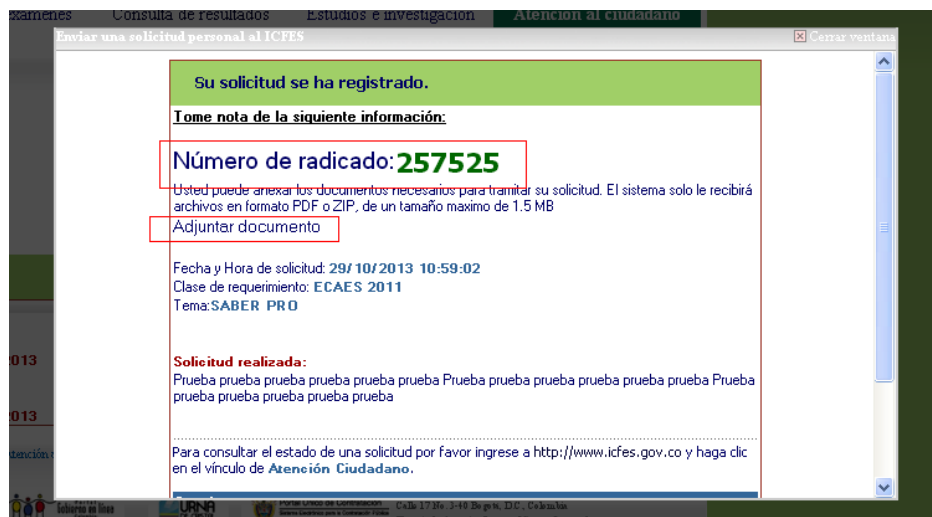
9. Luego deberá seleccionar el tipo de solicitud: reclamación sobre resultados del 30/10/2013.



10. El módulo le mostrará un recuadro en cual Usted deberá ingresar la descripción de su requerimiento, los datos mínimos que debe contener su solicitud son: Nombre completo, documento de identidad, número de registro y/o número de PIN. Es importante aclarar que en caso que requiera una corrección en nombres, apellidos y/o documentos deberá adjuntar copia del documento de identidad e indicar cuál es el dato errado y el dato correcto. La opción de adjuntar se habilitará cuando el sistema le arroje el número de radicado.



11. El sistema generará un número de radicado como evidencia de que la solicitud ha quedado registrada correctamente:



12. Por último, su requerimiento tendrá respuesta en los 15 días hábiles siguientes después de radicada su solicitud conforme al Código Contencioso Administrativo; dicha comunicación será remitida al correo registrado en el aplicativo.

13. Para consultar la respuesta deberá ingresar nuevamente al sistema con su documento de identidad y seleccionar la opción Mi solicitud:

Atención en Línea

Usuarios conectados : 132

Usuario MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ 0

 Nueva Solicitud  Actualizar datos  Mi solicitud  Salir

MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ



Nueva solicitud



Mi solicitud

Atención en Línea

Usuarios conectados : 26

Usuario MAURA YULIANA RAMIREZ GOEZ 0

 Nueva Solicitud  Actualizar datos  Mi solicitud  Salir

Historial de solicitudes

Solicitud	Asunto	Estado
 257362	Fecha de solicitud: lunes, 28 de octubre de 2013	[Revisar solicitud] Calificar respuesta
 257360	Fecha de solicitud: lunes, 28 de octubre de 2013	[Revisar solicitud] Calificar respuesta